



Договор предоставления услуги «Интернет-эквайринг»

Совокупность текста настоящего договора с Тарифами, Правилами, Инструкциями, размещенными на официальном сайте Банка www.ubrr.ru, является публичной офертой предоставления услуги «Интернет-эквайринг» (далее – Оферта) Публичного акционерного общества «Уральский банк реконструкции и развития», именуемого в дальнейшем «Банк», для любого юридического лица и индивидуального предпринимателя, именуемого в дальнейшем «Клиент», которое примет настоящее предложение надлежащим образом, на указанных ниже условиях.

Надлежащим акцептом настоящей оферты в соответствии со статьей 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) является надлежащим образом заполненное по форме Банка, подписанное и предоставленное Клиентом в Банк заявление об акцепте оферты о предоставлении услуги «Интернет-эквайринг» (далее – Заявление).

Совокупность настоящей Оферты и надлежащим образом оформленного и подписанного Клиентом Заявления являются документами, составляющими заключенный между Клиентом и Банком договор о предоставлении услуги «Интернет-эквайринг» (далее – Договор).

1. Предмет Договора

Клиент принимает к оплате за предоставляемые им Товары/услуги в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов Банковские карты, перечень которых указан на сайте Банка www.ubrr.ru, а Банк переводит Клиенту денежные средства по совершенным операциям Держателями банковских карт в соответствии с реквизитами Клиента, указанными в Заявке.

2. Определения и общие положения

2.1. Стороны соглашаются, что употребляемые в Договоре термины имеют значение и будут толковаться в соответствии с Приложением 1 к Договору, Руководством Пользователя по работе в Личном кабинете в рамках Договора предоставления услуги «Интернет-эквайринг», размещенном на сайте Банка www.ubrr.ru, а также по тексту Договора. Иные встречающиеся в тексте Договора термины имеют значение в соответствии с общепринятым толкованием.

2.2. Стороны соглашаются, что источником правового регулирования отношений Сторон в рамках Договора является действующее законодательство Российской Федерации, международные правовые нормы, правила, стандарты и рекомендации международных и российских Платежных Систем (далее – Правила) (Правила размещены на www.visa.com, www.mastercard.com, www.nspk.ru), а также обычаями делового оборота.

Стороны соглашаются, что в случае несоответствия между любыми положениями Договора и Правилами, преимущественную силу имеют Правила.

Любые условия и положения Договора, которые противоречат положениям Правил (как действующих в момент заключения Договора, так и введенных в будущем) не имеют юридической силы и должны быть изменены в соответствии с этими Правилами.

Каждый участник Платежной Системы обязуется соблюдать и выполнять Правила.

3. Права и обязанности Клиента

3.1. Клиент имеет право:

- 3.1.1. Использовать Сервис оплаты для обслуживания банковских карт, эмитированных Банком и другими эмитентами;
- 3.1.2. Требовать от Банка возмещения сумм Операций оплаты, прошедших по банковским картам, за вычетом торговой уступки Банка в сроки, приведенные в Тарифах Банка;
- 3.1.3. Требовать от Банка обоснования выполнения тех или иных действий, связанных с работой по банковским картам в рамках настоящего Договора;
- 3.1.4. Получать от Банка ID интернет-магазина (номер ритейлера) для настройки Интернет-эквайринга;
- 3.1.5. Получать от Банка аутентификационные данные для доступа в Личный кабинет путем присвоения индивидуального логина и пароля для входа в Личный кабинет на электронный адрес Клиента, указанный в заявке на обслуживание Сервиса оплаты (далее – Заявка) или в Заявлении на предоставление/изменение доступа к Личному кабинету;
- 3.1.6. Запрашивать увеличение общих суточных лимитов на 1 Сервис оплаты на проведение в рамках Договора операций Держателями банковских карт (далее – Лимиты) не ранее, чем через календарный месяц после начала работы;
- 3.1.7. Не принимать банковскую карту к оплате в случаях, оговоренных в разделе 6 Договора.

3.2. Клиент обязуется:

- 3.2.1. Открыть расчетный счет в Банке для взаимных расчетов, указанных в разделе 5 Договора.
- 3.2.2. Обеспечить возможность использования банковских карт, перечень которых указан в Тарифах Банка, в качестве средства платежа за Товары/услуги, без всяких ограничений, применяя цены не выше, чем при любом другом виде расчетов, предложенном Клиентом, не вводить дополнительных комиссий и не требовать от Держателей банковских карт какой-либо дополнительной оплаты;
- 3.2.3. Принимать к оплате банковские карты только за те Товары/услуги, которые соответствуют виду(ам) деятельности, указанному(ым) в Заявке;
- 3.2.4. В письменном виде информировать Банк обо всех изменениях, связанных с наименованием, организационно-правовой формой, банковскими реквизитами, адресами, телефонами, факсами, электронной почтой, об изменении вида деятельности и указанных в Договоре сведений и другой ранее предоставленной Банку информации, - в течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем фактического их изменения.
- 3.2.5. Выполнять необходимые настройки Сервиса оплаты для возможности приема к оплате банковских карт в соответствии с предоставленными Банком Инструкциями;
- 3.2.6. Уплачивать Банку торговую уступку согласно Тарифам Банка;
- 3.2.7. Производить Операции возврата с использованием реквизитов банковской карты, по которой была проведена Операция оплаты, путем направления в Банк письменного заявления об отмене операции оплаты по форме Банка (далее – Заявление на возврат), а также путем самостоятельного совершения Операции возврата в Личном кабинете, доступ к которому предоставлен в рамках Договора;
- 3.2.8. Осуществлять хранение в течение срока действия Договора, а также в течение 3 (трех) лет после его прекращения и предоставлять по письменному запросу Банка в течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем получения указанного запроса, следующую информацию (документы):
 - 3.2.8.1. Информацию, указанную Держателем банковской карты при использовании Сервиса оплаты;
 - 3.2.8.2. Дату совершения оплаты Товара/услуги, дату передачи товара/ оказания услуги получателю;
 - 3.2.8.3. Адрес и Ф.И.О. получателя Товара/услуги;
 - 3.2.8.4. Сумму Операции оплаты;
 - 3.2.8.5. Номер заказа (и/или транзакции);
 - 3.2.8.6. Описание товаров (услуг), приобретенных Держателем карты;
 - 3.2.8.7. Копию электронного чека, отправленного Держателю после оплаты заказа;
 - 3.2.8.8. Копии документов, подтверждающих факт отправки, получения (оказания) Держателем/лю товаров (услуг);
 - 3.2.8.9. Иные документы и пояснения, подтверждающие факт совершения Операции оплаты и уточняющие ее детали;

4. Права и обязанности Банка

4.1. Банк имеет право:

- 4.1.1. В любое время проверять характер операций, проводимых по расчетным счетам Клиента, открытым в Банке, и документы Клиента, имеющие отношение к Операциям оплаты с использованием банковских карт;
- 4.1.2. Удерживать торговую уступку за выполнение и проведение Операций оплаты согласно Тарифам Банка;
- 4.1.3. Списывать в порядке заранее данного акцепта с любого расчетного счета Клиента открытого в Банке, или удерживать из сумм, подлежащих возмещению Клиенту в соответствии с настоящим Договором, или требовать от Клиента перечисления по реквизитам, предоставленным Банком, сумм по Операциям возврата, а также Операциям оплаты, признанным недействительными в соответствии с разделом 6 настоящего Договора, возмещение по которым было перечислено Клиенту ранее;
- 4.1.4. Не обрабатывать запрос на получение Авторизации по реквизитам банковской карты в случае непрохождения Держателем банковской карты процедуры 3D-Secure-аутентификации;
- 4.1.5. Списывать в порядке заранее данного акцепта с любого расчетного счета Клиента, открытого в Банке, или удерживать из сумм, подлежащих возмещению Клиенту в соответствии с настоящим Договором, или требовать от Клиента перечисления по реквизитам, предоставленным Банком, суммы штрафов Платежной системы, наложенных на Банк в результате деятельности Клиента.
- 4.1.6. Приостановить работу Сервиса оплаты, направив Клиенту соответствующее уведомление на адрес электронной почты Клиента, в следующих случаях:
 - 4.1.6.1. Получения Банком негативной информации о Клиенте от компетентных государственных органов и/или из Платежной системы. Такой информацией может являться информация об участии Клиента в мошеннических схемах, легализации (отмывании) доходов полученных преступным путем и прочее;
 - 4.1.6.2. Возбуждения в отношении Клиента дела о несостоятельности (банкротстве);
 - 4.1.6.3. Совершения Клиентом Операций оплаты с нарушением условий настоящего Договора, в том числе путём мошеннического использования реквизитов банковских карт;
 - 4.1.6.4. Осуществления видов деятельности, которые могут нанести ущерб репутации Банка. Такой деятельностью также может являться игровой бизнес, распространение Товаров без разрешения правообладателя (нарушение авторских прав), реализация табачных и алкогольных изделий/продукции, материалов, содержащих любые виды порнографии, насилие и т.п., огнестрельного и холодного оружия и сопутствующих товаров и прочее;
 - 4.1.6.5. Проведения Клиентом Операций оплаты, признанных недействительными в соответствии с разделом 6 настоящего Договора;
 - 4.1.6.6. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, предусмотренных Договором;
 - 4.1.6.7. В случае если операции на момент их совершения вызывают подозрение относительно их правомерности (на основании информации, полученной Банком в результате мониторинга операций);
 - 4.1.6.8. В случае нарушения Клиентом требований, предъявляемых к продаже товаров/услуг через Интернет-магазин Клиента;
 - 4.1.6.9. В случае получения Банком уведомления из Платежной системы/от эмитента карты (в том числе в электронном виде/по факсу) о том, что проведенные в Интернет-магазине Клиента операции являются мошенническими;
 - 4.1.6.10. В случае получения Банком уведомления из Платежной системы (в том числе в электронном виде/по факсу) о превышении в Интернет-магазине Клиента допустимого (в соответствии с правилами Платежной системы) количества операций в месяц/допустимого уровня ежемесячного оборота по операциям, по которым предъявлены претензии;
- 4.1.7. Изменять тарифы за выполнение и проведение Операций оплаты в одностороннем порядке. Порядок изменения тарифов приведен в разделе 5 настоящего Договора;
- 4.1.8. Запрашивать у Клиента документы, касающиеся проведения Операций оплаты/Операций возврата путем направления запроса на адрес электронной почты Клиента;

3.2.8.10. Причины отказа от оплаты и возврата денежных средств при отказе Держателя банковской карты от Операции оплаты.

3.2.9. Исключить возможность хранения, накопления и использования любых данных банковских карт, в частности срока действия, секретного кода CVV2 / CVC2 и полного номера карты;

3.2.10. Незамедлительно информировать Банк обо всех случаях компрометации реквизитов банковских карт и/или сведений о Держателях банковских карт, ставших известными Клиенту;

3.2.11. Соблюдать требования, предъявляемые к оформлению сайта и работе Сервиса оплаты (Приложение № 2 к Договору);

3.2.12. Своевременно оплачивать услуги Клиенту в соответствии с п. 5.1. Договора;

3.2.13. Соблюдать установленные Тарифами Банка Лимиты;

3.2.14. Произвести необходимые действия для информационного обмена в рамках Порядка взаимодействия при выпуске сертификата безопасности (Приложение № 3 к Договору);

3.2.15. Предоставлять Держателю карты Документ по операции с использованием Карты (чек) в электронном виде на адрес электронной почты или на бумажном носителе на почтовый адрес Держателя.

3.2.16. Не разглашать и обеспечить безопасное хранение сведений о Банке, Держателях карт и реквизитах карт, ставших известными Клиенту в результате выполнения условий настоящего Договора, в том числе сохранность и защиту персональных данных Держателей карт в процессе оформления покупки на сайте Интернет - магазина, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ;

3.2.17. Обеспечить безопасность своих информационных ресурсов в сети Интернет от внешних и внутренних угроз (в том числе, но не ограничиваясь: защиту от несанкционированного доступа и/или изменения платежной информации, обеспечение отсутствия в программном коде Интернет-магазина не декларированных возможностей и/или уязвимостей, способствующих их возникновению). Возместить Банку убытки, возникшие вследствие ненадлежащего обеспечения безопасности Клиентом своих информационных ресурсов от внешних и внутренних угроз;

3.2.18. Не оформлять оплату Товара/услуги, реализованных в рамках одной сделки с Держателем карты, несколькими операциями с использованием Карты;

3.2.19. Немедленно уведомлять Банк о случаях, когда Клиенту становится известно о нарушении режима конфиденциальности информации о Держателях карт, включая сведения о Картах и операциях с их использованием, или у Клиента есть основания предполагать что есть такое нарушение. Клиент обязан взаимодействовать с Банком для принятия любых мер по исправлению такой ситуации, включая предоставление Банку всей необходимой информации, позволяющей Банку оценить способность Клиента предотвращать будущие нарушения режима конфиденциальности информации в порядке, соответствующем Договору;

3.2.20. Не осуществлять продажу через Интернет-магазины товаров/услуги, запрещенных к продаже в соответствии с законодательством РФ, а также товаров/услуг, оплата которых с помощью карт через Интернет запрещена в соответствии с правилами Платежных систем;

3.2.21. Незамедлительно удалить по требованию Банка с сайта Интернет-магазина наименования товаров/услуг, указанных Банком (в случае, если оплата данных товаров/услуг/работ с помощью карт через Интернет-магазин Клиента запрещена к реализации в соответствии с законодательством РФ и/или правилами Платежных систем).

3.2.22. Обеспечить конфиденциальность аутентификационных данных Пользователей для входа в Личный кабинет и невозможность ознакомления с ними иных лиц. Клиент несет ответственность за получение доступа к логину/паролю и обязан допускать к использованию Личного кабинета только уполномоченных на это лиц. В случае утраты (подозрения на утрату) конфиденциальности аутентификационных данных по использованию Личного кабинета Клиент обязуется незамедлительно сообщить об этом Банку.

Клиент понимает и безусловно соглашается, что все действия, совершенные в Личном кабинете, признаются действиями, совершенными надлежащим образом уполномоченными представителями Клиента.

5. Взаимные расчеты

5.1. Стоимость банковских услуг, предоставляемых в рамках Договора (в том числе размер торговой уступки, причитающейся Банку), Лимиты, порядок расчетов, перечень Банковских карт, принимаемых Клиентом в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов, определяются тарифами, устанавливаемыми Банком в одностороннем порядке. Тарифы размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.ubrr.ru.

Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Тарифы, Инструкции Банка, перечень Банковских карт, принимаемых в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов, которые размещены на сайте Банка www.ubrr.ru, в том числе путем утверждения указанных документов в новой редакции, о чем извещает Клиента за семь календарных дней до введения изменений путем размещения объявления на сайте Банка www.ubrr.ru.

5.2. Банк перечисляет на расчетный счет Клиента, указанный в Заявке, денежные средства по операциям, совершенным с использованием Банковских карт ежедневно, по рабочим дням Банка, за минусом торговой уступки от суммы проведенных посредством виртуального терминала операций. Торговая уступка удерживается из сумм возмещения по операциям оплаты товаров и услуг. При отмене операции оплаты товаров и услуг, возврате товаров торговая уступка не возвращается.

5.3. Банк является гарантом осуществления расчетов по Банковским картам.

5.4. Банк имеет право не перевести сумму возмещения по финансовой транзакции, признанной недействительной в соответствии с разделом 5 Договора, или удержать с последующих платежей Клиенту полную сумму недействительной финансовой транзакции, по которой сумма возмещения была переведена ранее, без возврата удержанной ранее торговой уступки.

5.5. Надлежащим акцептом настоящей оферты Клиент предоставляет Банку право на списание денежных средств с расчетного счета, открытого в Банке и реквизиты которого указаны в Заявке, в сумме обязательств Клиента в соответствии с п. 4.1.3. и п. 4.1.5. Договора.

6. Недействительность финансовой транзакции

6.1. Финансовая транзакция может быть признана недействительной и Банк имеет право отказать Клиенту в оплате финансовой транзакции в следующих случаях:

- 6.1.1.** Срок действия Банковской карты истек или еще не наступил в момент совершения финансовой транзакции;
- 6.1.2.** Если Клиент при запросе Электронной авторизации получил отказ от Банка, но операция все же была оформлена;
- 6.1.3.** В случае отсутствия у Клиента копии документа о продаже (чека) в нарушение условия п. 3.2.8. Договора.
- 6.1.4.** Если операция опротестована банком-эмитентом;
- 6.1.5.** Если операция классифицирована Банком или определена банком-эмитентом как мошенническая.

7. Ответственность Сторон

7.1. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения своих обязательств одной из Сторон, другая Сторона имеет право потребовать от виновной Стороны исполнения принятых на себя обязательств, а также возмещения причиненного ей ущерба.

7.2. Банк несет ответственность перед Платежной Системой за правомерность и обоснованность операций, проводимых Клиентом с использованием Банковских карт.

7.3. Банк несет ответственность за правильную авторизацию финансовых транзакций, если обслуживающий персонал Клиента действовал в соответствии с инструкциями, предоставленными Банком и размещенными на сайте Банка www.ubrr.ru.

4.1.9. С целью обеспечения регистрации Клиента передавать в Платежную систему необходимые сведения о Клиенте;

4.1.10. Не обрабатывать запрос на получение Авторизации по реквизитам банковской карты в случае наличия информации о ее недействительности или подозрения в мошенническом характере ее использования;

4.1.11. Устанавливать и изменять Лимиты;

4.1.12. Удерживать плату за услуги, предоставляемые в рамках Договора (в том числе размер торговой уступки, причитающейся Банку), согласно разделу 5 настоящего Договора;

4.1.13. Увеличить срок выплаты суммы возмещения по Операциям оплаты, которые стали предметом разногласий (споров, подозрений в неправомерном совершении, мошенничестве) в соответствии с Правилами Платежных систем (далее – Спорные операции оплаты), до урегулирования указанных разногласий в соответствии с Правилами Платежных систем, но не более чем на 180 дней. По результатам урегулирования разногласий, но не позднее указанного максимального срока Банк перечисляет Клиенту сумму возмещения по Спорным операциям оплаты. В случае если указанные операции по вине Клиента признаются недействительными, в соответствии с условиями раздела 6 настоящего Договора, Банк имеет право не перечислять Клиенту сумму возмещения по недействительным операциям;

4.1.14. Осуществлять мониторинг (анализ) перечня товаров/услуг, реализуемых через Интернет-магазин Клиента на предмет соответствия требованиям, предъявляемым к использованию карт;

4.1.15. Проводить проверку данных, предоставленных Клиентом, а также проводить проверку по факту спорных операций и неправомерного использования карт при их совершении;

4.1.16. Осуществлять мониторинг (анализ) информации, содержащейся в поступающих запросах на авторизацию операций, совершаемых в Интернет-магазинах Клиента;

4.1.17. Осуществлять мониторинг (анализ) перечня товаров/услуг, реализуемых через Интернет-магазин Клиента на предмет соответствия требованиям, предъявляемым к продаже товаров/услуг через Интернет.

4.1.18. В одностороннем порядке вносить в настоящий Договор изменения и дополнения, в том числе путем утверждения текста оферты в новой редакции, о чем извещать Клиента за 7 (семь) календарных дней до введения изменений путем размещения объявления на сайте Банка www.ubrr.ru.

4.2. Банк обязуется:

4.2.1. Обеспечить возможность круглосуточного проведения Авторизаций по Операциям оплаты с использованием Банковских карт, совершаемым Держателями банковских карт в Сервисе оплаты Клиента, при выполнении необходимых настроек Сервиса оплаты;

4.2.2. Выполнить регистрацию Сервиса оплаты Клиента в программно-аппаратных комплексах Банка и Платежных системах на основании данных, представленных Клиентом в Заявке;

4.2.3. Обеспечить Клиента Инструкциями по работе с Сервисом оплаты, необходимыми консультациями;

4.2.4. Участвовать в разрешении споров и конфликтных ситуаций между Клиентом и Держателем банковской карты по поводу оплат с использованием Банковских карт;

4.2.5. Осуществить возврат суммы операции Держателю банковской карты на банковскую карту, с которой осуществлялась Операция оплаты, на основании Заявления на возврат Клиента;

4.2.6. Уведомлять Клиента о проведении в Банке технических работ, препятствующих проведению операций с Банковскими картами, путем размещения соответствующей информации на сайте Банка www.ubrr.ru;

4.2.7. Произвести необходимые действия для информационного обмена в рамках Порядка взаимодействия при выпуске сертификата безопасности;

4.2.8. Передать Клиенту ID интернет-магазина (номер ритейлера) для настройки Интернет-квэйринга путем направления на адрес электронной почты Клиента.

7.4. Банк не несет ответственности за задержку в платежах, вызванную действиями или бездействием третьих лиц.

7.5. Банк не несет ответственности за задержку в платежах, если она была вызвана несвоевременным сообщением Клиента об изменении своих банковских реквизитов.

7.6. Клиент несет ответственность за хранение, накопление и использование данных банковских карт, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.7. Если в соответствии с установленными процедурами урегулирования разногласий Сторонами установлено, что была выполнена недействительная финансовая транзакция, вследствие которой со счета Держателя банковской карты была списана какая-либо сумма, то:

– если виновной стороной признан Клиент, последний обязан возместить ущерб Держателю банковской карты из расчета всех недополученных им доходов, связанных с условиями размещения денежных средств на его банковском счете, с которого было произведено ошибочное списание, и удержанных с него при выполнении ошибочной финансовой транзакции комиссий;

– если виновной стороной признан Банк, последний обязан возместить ущерб Держателю банковской карты из расчета всех недополученных им доходов, связанных с условиями размещения денежных средств на его банковском счете, с которого было произведено ошибочное списание, и удержанных с него при выполнении ошибочной финансовой транзакции комиссий.

7.8. В случае нарушения одной из Сторон обязательств по Договору другая Сторона вправе приостановить исполнение своих обязательств в рамках Договора до момента устранения обстоятельства, ставшего причиной такого приостановления.

7.9. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием запретительных мер государства, местных органов власти или обстоятельства непреодолимой силы, к которым относятся события, находящиеся вне влияния и ответственности Сторон, например: пожар, наводнение, землетрясение, война, забастовка и т.п.

8. Конфиденциальность

8.1. Стороны принимают на себя обязательство сохранять конфиденциальность в отношении условий Договора, а также полученных в ходе исполнения Договора сведений, составляющих коммерческую тайну одной из Сторон, и не передавать эту информацию третьим лицам без письменного разрешения Стороны, предоставившей информацию, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Под сведениями, составляющими коммерческую тайну, в Договоре понимаются не являющиеся общедоступными сведения о технологии проведения платежей, а также сведения о финансовой и иной деятельности каждой из Сторон, разглашение которых может привести к возникновению убытков и/или негативно повлиять на деловую репутацию любой из Сторон, включая (но не ограничиваясь):

- информацию о составе, конфигурации, особенностях и возможностях технических и программных средств Сторон;
- любую информацию о балансах, характеристиках Банковских карт и банковских счетов Клиента, а также информацию о Держателях Банковских карт;
- любую информацию о финансовых транзакциях, объеме и составе финансовых транзакций;
- информацию о тарифно-кредитной политике Сторон;
- сведения о методике и содержании информационного обмена между Сторонами.

8.3. В случае прекращения действия Договора Стороны обязуются не разглашать и не использовать в своих интересах и/или в интересах третьих лиц информацию, указанную в п. 8.1 и п. 8.2. Договора без письменного разрешения Стороны, предоставившей информацию.

9. Сроки действия Договора и условия его прекращения

9.1. Договор заключен на неопределенный срок и вступает в силу с момента надлежащего акцепта оферты в соответствии с пунктом 1 статьи 433 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ).

9.2. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке любой из Сторон при условии письменного уведомления об этом другой Стороны не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора. Дата расторжения договора указывается в письменном уведомлении. Каждая из Сторон обязана выполнять свои обязательства по Договору до момента его расторжения.

10. Урегулирование разногласий и рассмотрение споров

10.1. Все споры и разногласия, возникающие из Договора, решаются путем переговоров между Сторонами.

10.2. В случае если Стороны не придут к соглашению, споры и разногласия подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Свердловской области в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.3. При возникновении жалоб со стороны Держателей банковских карт по вопросам некорректных действий по обслуживанию Банковской карты со стороны Клиента, неправильного оформления финансовых транзакций или недействительности финансовых транзакций, Стороны предпримут все необходимые усилия для разрешения вопросов с Держателями банковских карт и выяснения причин их возникновения путем взаимных консультаций, предоставления оригинальных документов, свидетельств и сотрудничества ответственных подразделений Сторон.

10.4. При возникновении вопросов, связанных с выполнением обязательств, Сторон в соответствии с Договором или вытекающих из него, или одной из Сторон с какой-либо третьей стороной (например, Держателем банковской карты) по поводу обязательств, принятых в соответствии с Договором, Стороны составят акт урегулирования, в котором в обязательном порядке будут отражены: суть вопроса, причины его появления, способы и сроки разрешения, ответственность, профилактические мероприятия, предотвращающие возникновение таких вопросов в будущем.

10.5. Если в соответствии с актом урегулирования предполагается какая-либо компенсация ущерба со стороны Клиента, последний обязан возместить ущерб в сроки, определенные актом урегулирования.

11. Адрес и банковские реквизиты:

Банк:

Наименование: ПАО КБ "УБРиР"

Адрес местонахождения: 620026, г. Екатеринбург, ул. Сажко и Ванцетти, 67

ИНН/КПП: 6608008004 / 667101001

ОГРН: 1026600000350

ОКПО: 09809128

БИК: 046577795

к/с 30101810900000000795 в Уральском ГУ Банка России

Телефон: 8-800-700-59-59

Словарь терминов

1. **Авторизация (Authorisation)** - разрешение, предоставляемое Эмитентом для проведения Операции оплаты, то есть выдача подтверждения гарантии оплаты Товаров/услуг, приобретаемых Держателем банковской карты в ходе конкретной операции.
2. **Банковская карта** - расчетная карта, предназначенная для совершения операций ее держателем в пределах установленной кредитной организацией - эмитентом суммы денежных средств (расходного лимита), расчеты по которой осуществляются за счет денежных средств держателя, находящихся на его банковском счете, или кредитных средств.
3. **Недействительная банковская карта** – банковская карта, у которой закончился срок действия и/или находящаяся в стоп-листе (не важно по какой причине), и/или имеющая внешние повреждения, не позволяющие четко определить владельца карты или ее реквизиты, и/или карта, на которой отсутствует подпись Держателя.
4. **Держатель банковской карты (CardHolder)** – физическое лицо – владелец банковской карты, что подтверждается наличием его фамилии и имени на лицевой стороне банковской карты и/или подписи на оборотной стороне банковской карты, использующее банковскую карту в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов на основании договора с эмитентом.
5. **Инструкции** – нормативные документы Банка, устанавливающие порядок и способ выполнения настроек Сервиса оплаты и осуществления операций. Размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.ubrr.ru.
6. **Интернет-магазин** - сайт Клиента, торгующий товарами или услугами посредством сети интернет. Позволяет пользователям онлайн, в своём браузере или через мобильное приложение, сформировать заказ на покупку, выбрать способ оплаты и доставки заказа, оплатить заказ. При этом продажа товаров осуществляется дистанционным способом.
7. **Интернет-эквайринг** – услуга Банка, позволяющая принимать к оплате платёжные карты через интернет с использованием специально разработанного web-интерфейса, позволяющего провести расчеты в Интернет-магазинах и оплатить на специальных электронных платёжных системах различные товары и услуги.
8. **Код авторизации (подтверждения) (AuthorisationCode)** - буквенно-цифровой код, получаемый в результате Авторизации и подтверждающий ее успешное завершение.
9. **Лимиты** - ограничения сумм операций по карте, принимаемой Клиентом, в рамках услуги «Интернет-эквайринг». Прописываются в Тарифах ПАО КБ «УБРиР» на предоставление услуги «Интернет-эквайринг».
10. **Номер карты (Card Number or Primary Account Number or PAN)** - идентифицирующий банковскую карту номер длиной до 19-ти символов.
11. **Операция оплаты** - иницируемая Держателем банковской карты последовательность сообщений, вырабатываемых и передаваемых друг другу участниками Платежной системы для обслуживания Держателей банковских карт (в частности, для осуществления доступа к счету Клиента с целью его дебетования).
12. **Операция возврата** - финансовая операция, совершаемая в связи с фактом отказа Держателя банковской карты от произведенного платежа, либо инициированная Клиентом, в рамках ранее совершённой Операции оплаты. Сумма Операции возврата не должна превышать сумму исходной Операции оплаты.
13. **Сервис оплаты** - программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий предоставление на web-сайте Клиента в сети Интернет (т.е. сайт, который управляется и контролируется Клиентом) сведений о товарах/услугах Клиента, оплату товаров/услуг Клиента, а также осуществление иных сервисных функций.
14. **Товары/услуги** - товары/услуги, реализуемые Клиентом через Сервис оплаты.
15. **Тарифы** - документ Банка, устанавливающий размер платы за оказываемые услуги. Устанавливаются Банком в одностороннем порядке и являются неотъемлемой частью Договора. Размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.ubrr.ru.
16. **Финансовый институт (Institution)** - финансовая организация, занимающаяся распространением и использованием банковских карт, а также приемом и обработкой Операции оплаты.
17. **Эмитент (Issuer)** - кредитная организация, осуществляющая эмиссию банковских карт.
18. **Платательщик** – получатель товара/ пользователь услуг, предоставляемых Клиентом по договору между Платательщиком и Клиентом.
19. **Лицевой счет** - аналитический счет в Автоматизированной системе расчетов Клиента, на котором учитываются операции, связанные с продажей товара/ оказанием услуг по договорам, заключенным с одним и тем же Платательщиком.
20. **3D-Secure-аутентификация** - процедура, позволяющая проверить правомерность совершения операции оплаты в сети Интернет по банковским картам посредством дополнительной идентификации Держателя карты в режиме реального времени.
21. **Личный кабинет** – сервис, позволяющий в рамках Договора получать:
 - доступ к информации об Операциях с использованием Карт, которые были иницированы в рамках Договора;
 - доступ к информации о заказах на оплату товаров/услуг, совершенных в рамках Договора;
 - выполнение Операций отмены и Операций возврата в рамках Договора;
 - просмотр списка доступных Интернет-магазинов, имеющих в рамках Договора;
 - создание и отправка ссылки на оплату товаров/услуг на электронный адрес Платательщика.

Требования, предъявляемые к оформлению сайта и работе Сервиса оплаты

1. Юридическое лицо (или индивидуальный предприниматель), на которое зарегистрировано доменное имя сайта соответствует юридическому лицу, подавшему Заявку.
Примечание: юридическое лицо, на которое зарегистрировано доменное имя, устанавливается с помощью соответствующих баз данных (БД РосНИИРоса: www.ripe.net/, <http://www.whois.net/>).
2. На основной странице Интернет-магазина с каталогом услуг не содержится баннеров, ссылок на другие ресурсы или объявлений, не соответствующих содержанию сайта.
3. Все внутренние страницы и ссылки Интернет-магазина являются рабочими и адекватно обрабатываемыми при выполнении запросов к ним.
4. Интернет-магазин не располагается на бесплатных серверах, предоставляющих услуги хостинга (например, narod.ru, hostland.su, newmail.ru, km.ru и др.).
5. Все страницы Интернет-магазина, которые связаны с работой сайта или подпадают под требования, предъявляемые к сайтам, находятся под единым доменным именем.
6. Окончательная цена на товары/услуги, реализуемые посредством Интернет-магазина при оплате заказа с помощью карты соответствует цене при оплате любым другим способом – электронные валюты, банковский перевод, оплата наличными деньгами и др.
7. На страницах Интернет-магазина указана информация об оплате услуг картами и правилах безопасности при проведении платежей:

«Оплата платежной картой в сети Интернет»

Вы можете оплатить свой заказ платежной картой Visa, Mastercard или МИР в Интернет-магазине. После успешной оплаты Вы получите электронный чек. Информация, указанная на чеке, содержит все данные о проведенной операции оплаты.

Гарантии безопасности

Данные Вашей платежной карты гарантировано защищены в соответствии со стандартами безопасности PCI DSS. Данные карты вводятся на защищенной банковской платежной странице, передача информации происходит с применением технологии шифрования SSL. Дальнейшая передача информации происходит по закрытым банковским сетям, имеющим наивысший уровень надежности. Для дополнительной аутентификации Держателя карты используется протокол 3D-Secure. Если Эмитент поддерживает данную технологию, Вы будете перенаправлены на его сервер для ввода дополнительных реквизитов платежа.

В случае если у Вас есть вопросы по совершенному платежу, Вы можете обратиться в службу поддержки Вашего банка».

8. На сайте Интернет-магазина в соответствующем разделе должна быть представлена актуальная информация об организации:

- полное наименование с указанием организационно-правовой формы;
- юридический и фактический адреса (**адрес не может быть до востребования**);
- контактные телефоны и адрес электронной почты, по которым возможно связаться со службой поддержки Интернет-магазина;
- реквизиты лицензии на осуществляемую деятельность.

9. На главной странице Интернет-магазина должны присутствовать:

- логотипы МПС, карты которых принимаются для оплаты товаров/услуг;
- стандартизированные и неизменяемые логотипы «Verified by Visa», «MasterCard SecureCode» и «MIRaccept». Дополнительно логотипы «Verified by Visa», «MasterCard SecureCode» и «MIRaccept» рекомендуется располагать также на страницах с информацией по безопасности (см. п. 7);

ВАЖНО: при расположении только на одной странице логотипы «Verified by Visa», «MasterCard SecureCode» и «MIRaccept» должны быть отделены от логотипов МПС, как минимум, на расстояние, равное 4-х кратной высоте логотипов «Verified by Visa», «MasterCard SecureCode» и «MIRaccept».

Каждый из логотипов «Verified by Visa», «MasterCard SecureCode» и «MIRaccept» отделен от любой другой информации на странице расстоянием большим, чем высота начальной буквы «V» логотипа «Verified by Visa», начальной буквы «M» логотипа «MasterCard SecureCode» и «MIRaccept».

При вертикальном размещении следует выравнивать логотипы и зоны для размещения логотипов по ширине, учитывая заданное охранное поле логотипа. Предпочтительное размещение логотипа «MIRaccept» – самый верхний ряд. При горизонтальном размещении следует выравнивать логотипы и зоны для размещения логотипов по высоте, учитывая заданное охранное поле логотипа. Предпочтительное размещение логотипа «MIRaccept» – самый левый столбец.

10. На сайте Интернет-магазина в качестве основного контента должна обязательно содержаться следующая информация:

- описание реализуемых товаров с указанием цены и потребительских характеристик. Это необходимо для того, чтобы недостаток описания услуг не мог стать причиной для отмены/возврата совершенной операции оплаты;
- описание процедуры заказа товара;
- способы и сроки доставки товаров, предоставления услуг;
- ответственность организации, осуществляющей доставку товара;
- способы оплаты товаров, в т.ч. с использованием банковских карт (с указанием типов карт, принимаемых к оплате и т.д., см. п.7 выше);
- описание процедуры возврата/обмена товара, а также возврата денежных средств (в случае если подобные процедуры не предусмотрены, Интернет-магазин обязан информировать об этом держателей на соответствующих страницах).

11. При существовании каких-либо ограничений в обслуживании необходимо обязательное указание на такие ограничения.

12. Реквизиты платежной карты (PAN, CVC2/CVV2, Expiration Date) покупателя не должны запрашиваться на страницах Интернет-магазина при оформлении заказа. При оплате картой держатель переадресовывается на защищенную платежную форму Банка-эквайера.

13. При успешном выполнении операции оплаты/отмене операции оплаты Интернет-магазин обязан предоставить держателю карты электронный документ (чек), содержащий следующие данные:

- торговое наименование Интернет-магазина;
- латинское наименование Интернет-магазина, присвоенное Банком;
- сайт Интернет-магазина;
- контактный адрес электронной почты организации и контактный телефон;
- сумма операции в валюте (рубли);
- дата операции;
- код (номер) заказа;
- маскированный номер карты (последние 4 цифры);
- имя держателя карты (при наличии);
- код подтверждения (авторизации);
- тип операции (продажа/отмена);
- наименование товара/описание услуги;
- условия возмещения/возврата.

Примечание: копия чека может быть выслана электронной почтой, передана в браузер (если Авторизация проведена в режиме реального времени) или приложена в виде печатной копии, если осуществляется физическая доставка товара.

Дополнительные требования для Интернет-магазина, использующего прямое соединение (Gateway Connection) с безопасным шлюзом Банка-эквайера

- обеспечена защита проведения операций оплаты с использованием SSL-сертификата (на защищенной странице по протоколу HTTPS);
- организация имеет действующий сертификат соответствия Интернет-магазина PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards – стандарты безопасности хранения данных банковских карт) – PCI DSS Compliance.

Примечание: наличие сертификата PCI DSS Compliance является обязательным требованием для Интернет-магазина, осуществляющего обработку и хранение данных о картах держателей, а сами стандарты установлены Советом PCI DSS, образованном при участии крупнейших платежных ассоциаций для повышения безопасности сохранности данных о картах и их держателях и противодействия возможному мошенничеству.

Требования, предъявляемые к хранению информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием

Организация обязана обеспечить соблюдение следующих основных требований, предъявляемых к хранению информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием:

1. Не хранить ни при каких обстоятельствах:

- информацию, содержащуюся на любой из дорожек магнитной полосы, находящейся на обратной стороне карты;
- Card validation code – 3-х значное число, напечатанное на панели для подписи, расположенной на карте.

2. Хранить только ту часть информации о карте, которая существенна для бизнеса (т.е. имя держателя карты, номер карты, срок действия карты).

3. Обеспечить защиту хранящейся у организации информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием в соответствии с требованиями PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) посредством шифрования, маскирования и т.д. При этом организация обязана самостоятельно пройти сертификацию на соответствие стандартам PCI DSS (а также самостоятельно проходить последующие проверки (аудит) PCI DSS) и предоставить Банку соответствующие документы, подтверждающие прохождение организацией данной сертификации (проверок).

4. Хранить все материалы, содержащие информацию о реквизитах картах и об операциях, совершенных с их использованием (например, авторизационные логи, отчеты о проведенных операциях, чеки по проведенным операциям и т.д.) в безопасном месте, доступ к которому имеют только уполномоченные лица.
5. Уничтожить или очистить все носители информации, содержащие устаревшие данные об операциях, совершенных с использованием карт, по истечении срока хранения (5 лет).
6. Незамедлительно информировать Банк о ставших известными организации случаях компрометации (либо возникновения у организации подозрений в компрометации) информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием, хранящейся у организации.

Сферы деятельности, запрещенные для проведения авторизаций операций оплаты по картам

- любые виды порнографии;
- продажа запрещенных наркотических и психотропных веществ;
- продажа табачных изделий и курительных смесей;
- благотворительность, взносы, пожертвования без соответствующих лицензий, и без полного описания на сайте информации о спонсорах и об образовании фонда;
- товары и услуги, противоречащие действующему законодательству Российской Федерации, или в отношении которых действуют ограничения или иные правила торговли в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- распространение продукции, пропагандирующей насилие, межнациональную рознь, терроризм;
- продажа программного обеспечения без наличия договоров с поставщиками или разработчиками данного программного обеспечения, подтверждающие лицензию и разрешение на осуществление продаж в сети Интернет;
- продажа музыкальных файлов в формате MP3, WAV без заключения лицензионных договоров с правообладателями либо с организациями, осуществляющими коллективное управление авторскими и смежными правами;
- продажа видео, фото и других материалов, являющихся объектами авторского права, без соответствующих договоров с правообладателями;
- платежные системы, предоставляющие услуги обмена или конвертации электронных валют.

Информация, размещаемая на игровых и развлекательных порталах (данные требования также затрагивают спортивные тотализаторы и букмекерские конторы, а также предприятия, оказывающие услуги брокерского обслуживания на рынке акций и международном валютном рынке FOREX)

- уведомление о возрастных ограничениях вида: к регистрации и использованию Сервиса на веб-сайте допускаются только лица старше 18-ти лет;
- уведомление о возможных юридических ограничениях вида: игры на деньги и пари в Интернет могут быть незаконными в юрисдикции страны, в которой Вы находитесь. Вы несете ответственность за невыполнение законов своей страны относительно игр на деньги в Интернет;
- уведомление для держателей карт об их обязанности самостоятельно выяснить, позволяет ли соответствующее местное законодательство оплату азартных игр в Интернет с помощью карт;
- описание условий и ограничений для пополнения торгового/игрового счета на веб-сайте;
- подробное описание порядка, условий и ограничений при осуществлении выплаты выигрышей и вывода денежных средств с торгового/игрового счета.

Порядок взаимодействия при выпуске сертификата безопасности**1. Общие положения**

- 1.1. Все документы (информация), направленные с адреса электронной почты Клиента, указанного в Заявке, считаются направленными уполномоченным лицом Клиента. Все документы, направленные Банком на адрес электронной почты Клиента, указанный в Заявке, считаются предоставленными Клиенту.
- 1.2. Клиент обязуется допускать к получению/отправке документов (информации) с адреса электронной почты, указанного в Заявке, только ответственных лиц. Ответственными лицами Клиента в рамках Договора являются руководитель и главный бухгалтер.
- 1.3. Клиент самостоятельно создает ключи (ключевую информацию) с использованием программного обеспечения openssl со следующими параметрами:
- длина ключа 2048 bit;
 - SHA256;
 - в качестве Common Name указывается MerchantID;
 - имя ключа user.key.
- 1.4. Клиент формирует запрос на сертификат в формате PKCS10. Файл запроса user.csr отправляется по электронной почте в Банк на электронный адрес eqv@ubr.ru. В теме письма указывается «Запрос на сертификат для Интернет-эквайринга».
- 1.5. После получения файла «user.csr» Банк выпускает сертификат в формате X.509 сроком действия один год и направляет его Клиенту вместе с сертификатом открытого ключа, в формате doc.
- 1.6. После получения сертификата, Клиент самостоятельно, либо с привлечением сторонней организации выполняет настройки интернет-магазина (сайта), позволяющие производить информационный обмен по операциям с использованием банковских карт, в соответствии с рекомендациями Банка.
- 1.7. Банк предоставляет Клиенту консультации по вопросам настройки в течение действия Договора.
- 1.8. Клиент принимает все необходимые меры для обеспечения конфиденциальности полученного от Банка сертификата и обеспечивает доступ к сертификату только уполномоченных лиц. Все действия, произведенные с использованием сертификата после его предоставления Клиенту, признаются действиями Клиента.
- 1.9. В случае компрометации секретного ключа/ сертификата, подозрения на компрометацию, смены уполномоченных лиц, Клиент обязуется проинформировать об этом Банк для проведения генерации ключей и выпуска нового сертификата.
- 1.10. Плановая смена ключей и выпуск нового сертификата для Клиента проводится не менее чем за 5 рабочих дней до окончания срока действующего сертификата в соответствии с п.1.2. – 1.4. настоящего порядка.
- 1.11. В случае обнаружения несовместимости технических или программных средств, Банк предоставляет рекомендации по комплектации рабочего места у Клиента. Модернизацию рабочего места Клиента осуществляет за свой счет.

2. Порядок разрешения споров.

- 2.1. В случае возникновения несогласия Клиента с действиями Банка, а также в случае опротестования Клиентом операции (далее – спорная ситуация), проведенной Банком, Клиент в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента возникновения спорной ситуации предоставляет в Банк претензию в письменном виде. Данная претензия составляется в свободной форме на имя руководителя банка и должна содержать полное описание спорной ситуации.
- 2.2. Банк в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня приема претензии дает письменное заключение о правомерности и обоснованности претензии.
- 2.3. В течение 3 (Трех) рабочих дней с момента получения заключения от Банка, Клиент оформляет свое согласие или несогласие в виде надписи на заключении Банка, заверенной подписью руководителя.
- 2.4. Если Клиент не согласен с заключением Банка, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения Клиентом заключения, Стороны создают комиссию для решения спорной ситуации. В комиссию должно входить равное количество участников от каждой стороны, участники назначаются приказами соответствующих сторон и наделяются необходимыми полномочиями, с указанием полномочий в соответствующих доверенностях.
- 2.5. С согласия обеих сторон в комиссию могут входить независимые эксперты.
- 2.6. Комиссия утверждается протоколом, который подписывается с обеих сторон.
- 2.7. Банк имеет право сформировать комиссию самостоятельно из сотрудников Банка с привлечением независимых экспертов в случае отказа Клиента от создания комиссии, а также, если Клиент уклоняется от участия в работе комиссии.
- 2.8. Комиссия вправе потребовать из архивов Клиента и Банка электронные документы и подтверждающие их бумажные документы, заверенные подписями уполномоченных лиц и печатью (при наличии), имеющие отношение к спорной ситуации. Стороны обязуются предоставлять комиссии все необходимые материалы для разрешения спорной ситуации.
- 2.9. На основании рассмотренных материалов, комиссия составляет заключение об обоснованности претензии Клиента. Если действия Банка были признаны комиссией правомерными, претензия Клиента считается необоснованной.
- 2.10. По результатам работы комиссии составляется Акт, который включает в себя:
- выводы комиссии о причинах, повлекших за собой спорную ситуацию;
 - перечень мероприятий, необходимых для решения спорной операции.
- 2.11. Акт оформляется в необходимом количестве экземпляров для каждой из сторон и подписывается всеми участниками комиссии. В случае если участник(-и) комиссии не согласны с мнением большинства, они подписывают акт с особым мнением, которое прикладывается к акту.
- 2.12. В случае если Акт и принятое комиссией решение не устраивает одну из сторон, спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде.